

# Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

*NEUE HORIZONTE!*

Seit 30 Jahren

## Noch professioneller telefonieren – noch mehr verkaufen

### Seminarziele:

- Vermittlung zahlreicher Hilfen und Praxistipps, die den Verkauf am Telefon wirksam anregen
- Training der praktischen Anwendung der Psychologie des kundenorientierten Telefonierens
- Stress und Konfliktsituationen am Telefon erfolgreich bewältigen können.

### Seminarinhalte:

1. **Speziell!** Die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
2. **Nabelschau.** Selbstanalyse „Wie verhalte ich mich am Telefon?“
3. **Sollten wir vermeiden!** Die häufigsten Fehler beim Telefonieren
  - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
4. **Der Ton macht die Beziehung!** Sprechtechnik- wir erleben die Bedeutung von Stimme, Tonfall und Stimmung im Kundengespräch
  - Verhaltensdemonstrationen und Praxistipps durch Trainer
  - Praktische Übungen
5. **Positiv Ankommen.** Anforderungen an Begrüßung und Kontakt
  - Verhaltensdemonstrationen und Praxistipps durch Trainer
  - Praktische Übungen
6. **Nützliche Hintergründe!** Kommunikationsmodelle und ihr praktischer Einsatz
  - Praktische Anwendungen/Übungen anhand von Beispielsituationen aus der Praxis der Teilnehmenden
7. **Es wird ernst!** Erlernen hilfreicher Gesprächstechniken bei aufkommenden Konflikten und angemessenes Reagieren auf persönliche Angriffe
  - Praktische Anwendungen/Übungen anhand von Beispielsituationen aus der Praxis der Teilnehmenden
8. **Hilfreiche Gesprächstechniken:** Fragen stellen und genau Hinhören
  - Verhaltensdemonstration durch Trainer
  - Praktische Anwendungen/Übungen anhand von Beispielsituationen aus der Praxis der Teilnehmenden

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden  
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung  
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*

# Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

## NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

9. **Geht' doch!** Wir trainieren die lösungsorientierte Gesprächsführung
  - Verhaltensdemonstration durch Trainer
  - Praktische Anwendungen/Übungen anhand von Beispielsituationen aus der Praxis der Teilnehmenden
  
10. **Die Praxis.** Vielredner unterbrechen und Gespräche taktvoll beenden
  - Verhaltensdemonstration durch Trainer
  - Praktische Anwendungen/Übungen anhand von Beispielsituationen aus der Praxis der Teilnehmenden
  
11. **Problempgnose in Kleingruppenarbeit**  
Was könnte geschehen, wenn ich die gewonnenen Erkenntnisse an meinem Arbeitsplatz anwende?
  - Transferprobleme treffen Teilnehmende nicht unvorbereitet
  
12. **Selbstkontrakt und Transferplanung**  
Die Teilnehmenden halten das, was sie nach dem Seminar tun wollen, in einem Vertrag mit sich selbst schriftlich fest. Der Trainer sendet die Durchschrift dieser Vereinbarung 3 Monate nach dem Seminar an die Teilnehmenden
  - Einfache und sehr wirksame Transferhilfe
  - Erinnerung gewährleistet

**Methoden:** Trainerinput, Einzel- und Großgruppen Arbeit, intensives Training der Vorgestellten Techniken, Rollenspiele unter Einbeziehung von Praxisbeispielen sowie zahlreiche praktische Übungen

**Zielgruppe:** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Telefonverkauf und dem Kundenservice

**Dauer:** 2 Tage

**Gerne entwickeln wir für Ihre Fragestellungen ein passgenaues Seminarkonzept. Sprechen Sie uns an!**

**Diese Seminar wird auch als Einzelberatung durchgeführt.**

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden  
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung  
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*